

общественных организаций, управленческой культуре мелких предприятий и крупных корпораций. В–третьих, дать возможность выхода на более широкие слои населения, лицам, не видящим главным своим достижением в духовной деятельности, получения денежной прибыли, и извлечения максимально полезной выгоды в распространении духовных и культурных благ.

Истинный создатель должен нести в своих произведениях в общество свои духовные, нравственные идеи и ценности. Таким образом, при помощи различных видов культурной деятельности, культурные блага должны доходить до массовой аудитории и должны становиться частью их духовного сознания. Тем самым влияя на их мировоззрение, поведение, мироощущение и формирования личностных качеств человека.

Литература

1. Зубов М. Р. «Единство и разделения современного русского общества: вера, экзистенциальные ценности и политические цели», «Знамя» 1998, №11
2. Ашин Г. К. Буржуазная массовая культура / Г. К. Ашин. М. : Знание, 2012.-39 с.
3. Госкомстат Республики Башкортостан
<http://www.bashstat.ru/default.aspx>.
4. Юсупов И.Ф. «Национальное искусство в структуре духовной культуры», Уфа, 2009 – 144 с.

Гафнер К.Е.,
г. Санкт-Петербург

МЕДИАЦИЯ КАК СОЦИО-КОММУНИКАТИВНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ

Медиация – способ разрешения споров, уходящий корнями в историю развития человеческих отношений, но оформившийся как современная практика рассмотрения конфликтных ситуаций лишь во второй половине XX

столетия. Для российской действительности медиация – достаточно новое явление и только в две тысячи десятом году она была закреплена Федеральным Законом об альтернативной процедуре урегулирования споров. В Москве, Санкт-Петербурге и других крупных городах существуют специальные центры, которые обучают посредников-медиаторов данной процедуре. В связи с возрастающим интересом к медиации, как со стороны научного сообщества, так и со стороны общественности, возникает необходимость научного осмысления этой новой коммуникативной практики.

Е.И. Носорева определяет медиацию как “процесс, при котором незаинтересованный, беспристрастный специалист помогает сторонам, вовлеченным в конфликт, достичь его взаимоприемлемого урегулирования. Медиатор намечает путь к соглашению, облегчая и направляя коммуникацию между участниками, помогая им получить соответствующую информацию и сделать правильный выбор” [7]. Таким образом, медиация – одна из технологий, направленная на разрешение конфликта с участием третьей нейтральной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора, который помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию возникших противоречий и условий их разрешения. Медиатор, как правило, организует переговорный процесс между сторонами и контролирует его, но не стремится открыто влиять на участников или фактические результаты.

Моделей медиации в мире очень много, основное, что нужно помнить медиатору любой национальности, – чтобы все принципы, на которых основана процедура медиации, были сохранены. Основными принципами, на которых строится медиация, являются: добровольность участия в процедуре, беспристрастность и нейтральность со стороны медиатора, конфиденциальность, равноправие сторон, принятие и уважение сторон медиатором и сторонами друг друга. Все остальное – модели, подходы,

различия в проведении самой процедуры урегулирования конфликта - могут быть разными, первейшее условие - чтобы не нарушались основные принципы медиации [1].

Следует также отметить технологический аспект: как и всякие переговоры, медиация – четкая организованная последовательность шагов, которые обязательны для успешности всего процесса. В российской практике обычно выделяют следующие стадии медиаций:

1. Введение и вступительное слово медиатора (цель – подготовить стороны к переговорам, т.е. сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров, также медиатор вводит инструмент управления, задает правила поведения);

2. Презентация сторон (каждая из сторон по очереди передает свое видение проблемы; создается единое информационное поле, в котором люди слышат друг друга и говорят об одном и том же);

3. Дискуссия – обсуждение (отстаивание позиций каждой из сторон; получение информации с целью наиболее полного представления поля конфликта);

4. Кокус (в переводе “время совета старейшин” представляет собой индивидуальную беседу с каждой стороной, в которой скрываются истинные интересы, в соответствии с которыми составляется повестка дня);

5. Общая сессия (обсуждение, согласно повестке дня; принятие предложений по выходу из конфликта);

6. Оформление соглашения (принятие решения в письменном виде);

7. Выход из медиации (создается понимание у сторон, что они будут делать в дальнейшем, прорабатывается еще раз эмоциональный фон, обратная связь о работе медиатора)[1].

В данной статье процесс медиации мы будем рассматривать с точки зрения информационной модели коммуникации. С данной точки зрения, коммуникация - информационное взаимодействие между источником сообщения (лицом, генерирующим сообщение, и передающим его) и

реципиентом (лицом, которое получает сообщение и интерпретирует его), распространяемое по определенным каналам в соответствии с выбранным кодом.

Канал – своеобразное средство передачи информации. Выделяются три типа средств коммуникации: презентационные — естественные средства человека (голос, лицо, тело); репрезентационные — искусственные средства (книги, письма, фотографии и др.); технические — электронные и механические средства (радио, телевизор и др.).

Код – правило организации знаков или символов в сообщении. Эти правила в коммуникативном акте должны быть известны и источнику сообщения, и реципиенту.

Шум – любое вмешательство в процесс коммуникации, искажающее смысл сообщения. Другими словами, это помехи, в коммуникационном процессе. Шумы коррелируют либо с каналом, либо с кодом.

Обратная связь - это реакция на то, что услышано, прочитано или увидено. Информация (в вербальном или невербальном оформлении) отсылается назад отправителю, свидетельствуя о мере понимания, доверия к сообщению, усвоения и согласия с сообщением. Иными словами, это передача информации в обратную сторону.

Одной из центральных проблем коммуникации в соответствии с данным подходом принято считать проблему восприятия, возникающую как при кодировании, так и при декодировании информации людьми, отличающимися социально-демографическими, национальными и культурными особенностями[9].

Следует отметить, что конфликты всегда сопровождаются негативными переживаниями и эмоциями, в результате чего нарушается коммуникация между противостоящими сторонами. Как отмечает Т. Кристофер в своем докладе “Преимущества негативных эмоций в конфликте”, поведение противостоящей стороны или сама конфликтная ситуация приводят к тому, что возникают негативные эмоции у нас самих,

они всплывают “из подвала собственного эго”. Исследователь утверждает, что негативные эмоции в человеке присутствуют всегда и ждут лишь часа вырваться наружу [4]. Сами участники конфликта не способны в эмоциях на рациональные решения и продуктивную работу, именно поэтому так важно для медиатора организовать единое переговорное пространство и наладить коммуникацию между сторонами посредством определенных социо-коммуникативных технологий.

В соответствии с информационной моделью коммуникации, опираясь на работы Х. Бесемера [2], Дж. Лэйхиффа и Дж. Пенроуза [5], М. Нэппа и Д. Холла [8], В.Ю. Меновщикова [6], Е.Н. Ивановой [3] и др., разграничивая эмоциональную и предметную составляющие при работе в конфликте, мы выделили две базовые технологии, каждая из которых включает ряд приемов и техник. Следует отметить, что под **технологией** мы будем понимать совокупность коммуникативных техник и приемов, применяемых в процессе медиации, направленных на снятие эмоционального напряжения и разрешение противоречий в конфликте. Под **техниками** понимается совокупность коммуникативных приемов. Под **приемом** мы понимаем отдельный специфический способ осуществления коммуникативного акта.

1. Технология преодоления противоречий в конфликте.

Цель данной технологии – переход от конфронтации к сотрудничеству между двумя сторонами. Данная цель достигается за счет одинакового видения конфликтной ситуации, вскрытия и проработки интересов, а также выработки на их основе взаимоприемлемых решений. Осуществляется медиатором за счет использования специальных вопросов в ходе всего процесса медиации. Результатом данной технологии является обоюдное желание сторон работать совместно и найти такое решение, которое будет максимально удовлетворять интересам обеих сторон.

Техника подготовки к коммуникации:

1. Прием “очное согласие”. Медиатор, в процессе объяснения сути процедуры медиации спрашивает у каждой стороны поочередно согласия по

существенным вопросам: “Согласны ли Вы придерживаться этих правил поведения? Согласны ли Вы на участие в процессе переговоров с участием третьей стороны?” и др. Только после обоюдного согласия сторон с основными положениями, медиатор может продолжать процесс медиации.

2. Прием *“призыв к высказыванию”*. Медиатор инициирует открытыми вопросами коммуникатора к формулированию сообщения: “Могли бы Вы рассказать немного о том, что привело Вас к тому, что Вы сейчас сидите здесь вместе с вашим мужем?”

Таким образом, данными приемами закрепляются правила, согласно которым будет осуществляться коммуникативное взаимодействие. Кроме того, медиатором по мере необходимости инициируется отправка сообщения коммуникатором-источником.

Техники слушания:

1. Прием *“эхо” – повтор*. Повтор услышанного сообщения:

- Собаки у него огромные, страшные и целый день лают...
- Огромные...

2. Прием *“перепарфразирование”*. Пересказ содержания сообщения близкими по смыслу словами: “Другими словами Вы говорите о...”

3. Прием *“уточнение”*. Использование различных вопросительных конструкций, которые позволяют уточнить исходное сообщение: “Я правильно Вас понял?”, “Я не упустил ничего существенного?”, “Как Вы считаете, является ли данное обстоятельство существенным для противоположенной стороны?” и др.

4. Прием *“развитие идеи”*. Используется с целью уточнения передаваемого сообщения, а также получения новой информации. Осуществляется за счет использования следующих конструкций: “Вы так полагаете, видимо, потому, что...”, “Если исходить из того, что вы сказали, то...”

5. Прием *“конкретизация”*. Коммуникатору задаются открытые вопросы с целью прояснения отправленного сообщения: “Вы можете привести пример? Вы можете конкретизировать?”

Таким образом, данными приемами уточняется содержания сообщения с целью его адекватного восприятия реципиентом. Кроме того, сообщение может быть переформулировано (перекодировано) медиатором с целью снятия шумов и повышения качества коммуникации.

Техника регулирования обратной связи

1. Прием *“резюме”*. Воспроизводятся высказывания коммуникатора в сокращенном виде: “Вашими основными трудностями, как я понял, являются... итак, Вы бы хотели...”

2. Прием *“отделение фактов от интерпретаций”*. Факт – то, что действительно происходит на самом деле: например, мужчина сидит у колеса машины. Интерпретация – то, как интерпретирует тот или иной факт человек: например, мужчина проколол колесо машины.

Отделение фактов от интерпретаций осуществляется посредством следующей коммуникативной конструкции: “Вы увидели (факт), что мужчина сидит у колеса вашей машины; и Вам показалось (интерпретация), что он прокалывает колесо Вашей машины”.

Таким образом, данные приемы позволяют отрегулировать обратную связь, что помогает коммуникатору адаптировать сообщение к нуждам реципиента, а также корректировать его в процессе дальнейшего взаимодействия. Кроме того, получаемые сообщения перекодируются медиатором с целью снятия семантического шума в коммуникативном взаимодействии.

Техника выработки взаимоприемлемых решений

1. Прием *“выход на интерес”*. Осуществляется посредством открытых вопросов, которые задаются каждой стороне с целью выяснения истинных интересов (как правило, в кокусе): “Для чего Вы требуете данную

компенсацию? Зачем Вам это?” Вопросы задаются по кругу до тех пор, пока сторона не проговаривает свои интересы.

2. Прием *“выработка тем обсуждения”*. Осуществляется посредством следующей коммуникативной конструкции, которая используется в беседе с каждой стороной (как правило, начинает прорабатываться в кокусе индивидуально и завершается за общим столом переговоров, на общей сессии): “Что нужно сделать для того, чтобы удовлетворить озвученные интересы?”

3. Прием *“выработка предложений”*. Осуществляется посредством следующей коммуникативной конструкции, которая используется в беседе с каждой стороной (как правило, начинает прорабатываться в кокусе индивидуально и завершается за общим столом переговоров, на общей сессии): “Как Вы планируете это сделать?”

4. Прием *“проверка на реалистичность”*. Сообщение проверяется на реалистичность посредством открытых вопросов: “Как Вы думаете, это будет реально сделать? А что если нет? Достаточно ли проверены другие возможности? Действительно ли будут решены проблемы? Действительно ли все хотят осуществить этот план?”

5. Прием *“проверка понимания”*. У сторон проверяется посредством открытых вопросов понимание отправленного сообщения: “Как Вы это понимаете? А Вы?” Медиатор получает обратное сообщение от каждой стороны, как они понимают то или иное положение.

Таким образом, данными приемами медиатор помогает коммуникатору-источнику отрефлексировать передаваемое сообщение, а также корректно закодировать его с целью повышения качества коммуникации.

Техники рефрейминга

1. Прием *“отображение другой стороны вопроса”*. Обсуждение исходного сообщения со всех возможных точек зрения: “Вы говорите о том,

что Вы не можете на это пойти. Тогда какой результат разрешения вопроса видите Вы? Что Вы готовы для этого сделать?”

2. Прием *“игра контрастов”*. Использование альтернативных вопросов с целью анализа представленных вариантов: “Вы предпочтете, чтобы он назвал короткий срок или реально выполнимый, который будет реально соблюден? Вам важен только вопрос цены или также удовлетворенность ваших покупателей?”

Таким образом, данные приемы также позволяют коммуникатору-источнику отразить передаваемое сообщение.

2. Технология снятия эмоционального напряжения.

Цель данной технологии – снятие эмоционального напряжения в процессе коммуникативного взаимодействия. Данная цель достигается за счет освобождения от эмоционального напряжения и снятия взаимных оскорблений и упреков. Осуществляется за счет использования специальных приемов медиатором, как правило, на стадиях дискуссии и кокуса. Результатом данной технологии является освобождение сторон от взаимных чувств враждебности и дискомфорта.

Техника вентилирования эмоций

1. Прием *“отражение чувств”*. Проговаривание чувств, которые испытывает человек: “и Вы были возмущены...”, “именно это Вас задело...”

2. Прием *“комментарии к невербальным посланиям”*. Задаются нейтральные открытые вопросы с целью прояснить невербальное поведение стороны: “Вас что-то смущает”, “Я вижу, что Вы возмущены этими словами! Мне кажется, Вас это огорчает. Вас что-то смущает в моем высказывании?” и т.д.

3. Прием *“проверка эмоционального состояния”*. Задаются открытые вопросы, направленные на уточнение эмоционального состояния коммуникатора: “Как Вы себя сейчас чувствуете? Что Вы чувствуете по поводу происходящего?”

4. Прием *“перевод оскорблений в безоценочные фразы”*. Данный прием подразумевает замену в сообщении конфликтогенных слов на нейтральный фразы: “Я был бы готов на уступки, если бы он не был таким тупым и упрямым!” – “Итак, Вы были бы готовы на уступки, если бы с ним можно было бы разговаривать по этому пункту?”

Таким образом, данные приемы позволяют снять ошибку в коде и отрегулировать обратную связь. Те сообщения, которые неверно закодированы коммуникатором-источником, перекодируются медиатором с целью повышения качества коммуникации.

Техника регулирования помех при отправке сообщения

1. Прием *“возврат к согласию”*. В случае возникновения нарушений, которые препятствуют отправлению сообщения (ругань, оскорбления, агрессия, силовое давление и др.) медиатор просит соблюдать принятые правила поведения: уважительно относиться друг к другу, не оскорблять и др.: “Мы с Вами договаривались соблюдать правила поведения, в частности, не перебивать друг друга, давайте придерживаться правил...”

2. Прием *“комментарии на бумаге”*. Используется в случае возникновения нарушений технологии, которые препятствуют передаче сообщения и снижают качество коммуникации (бесконечные комментарии, вопросы, прерывание, оскорбления и др.). В данном случае, медиатор просит коммуникатора записать все дополнения и вопросы на бумаге и, как только сообщение будет отправлено, озвучить их.

Таким образом, данные приемы используются медиатором при наличии шума в канале, препятствующего отправке сообщения.

Техника выравнивания дисбаланса сил:

1. Прием *“расспрашивания”*. Используется в том случае, если одна из сторон ведет себя как сильная с целью проверки ее “силы” посредством открытых вопросов: “Для чего Вы сегодня сюда пришли? Вы говорили что можете..., что Вы имели в виду?”

2. Прием “адвокат дьявола”. Используется в том случае, если одна из сторон ведет себя как слабая. В данном случае задаются открытые вопросы, направленные на поиск скрытых ресурсов: “Как Вы думаете, почему когда Вы сказали это, собеседник повел себя именно так... Давайте подумаем над аргументацией этого предложения... Как Вы думаете, что заставило Ивана Петровича сесть сегодня с вами за стол переговоров? Мне кажется, что Ваш оппонент выражает свою мысль более обоснованно, когда говорит... Ваша же позиция выглядит гораздо менее понятной. Давайте вместе подумаем над Вашими аргументами”.

Таким образом, данными приемами медиатор помогает коммуникатору-источнику отрефлексировать передаваемое сообщение, а также корректно закодировать его с целью повышения качества коммуникации.

Подводя итог вышесказанному, хочется дополнительно отметить, что медиация как социо-коммуникативная технология позволяет наладить коммуникацию, организовать конструктивный переговорный процесс между сторонами и выработать определенное реалистичное соглашение по возникшей проблемной ситуации. Как и любая другая технология, медиация направлена на разрешение проблемной ситуации, имеет определенную последовательность и представляет собой определенный воспроизводящийся технологический цикл. Процесс медиации мы рассматриваем как модель коммуникации между двумя субъектами. Медиатор в данной модели снимает шумы в коммуникации и отлаживает обратную связь.

Литература

1. Аллахвердова О.В. Карпенко А.Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов. - СПб.: СПбГУ, 2005.
2. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. / пер. с нем. Н.В. Маловой - Калуга: “Духовное познание”, 2005.
3. Иванова Е.Н. Коммуникативные инструменты конфликтолога. - СПб., 2008. С.7

4. Кристофер Т. Преимущества негативных эмоций в конфликте // Материалы конференции «Международная подготовка и практика медиации с учетом современного опыта», Санкт-Петербург, 16-17 декабря 2011 г.
5. Лэйхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М., Бизнес-коммуникации. Стратегии и навыки. - СПб.: «Питер», 2001.
6. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. - М., 1998.
7. Носырева Е.И. Альтернативное разрешение споров в США. - М.: «Городец», 2005.
8. Нэпп М., Холл Д. Невербальное общение. Учебник. - СПб.: «Прайм-Еврознак», 2004.
9. Яковлев И.П. Введение в теорию коммуникаций. - СПб., 2002.

Герцог Г.А.,

г. Челябинск

КОГНИТИВНЫЕ АСПЕКТЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ СОВРЕМЕННОГО ПЕДАГОГА

Современное состояние развития человеческого общества прочно связывают с информацией и ростом знаний. В теориях постиндустриальной (информационной) цивилизации внимание центрируется на знании как движущей силе нового социума. Однако в новых исторических условиях ее теоретики (Д. Белл, Х. Тоффлер, Э. Тоффлер и др.) не всякому знанию отводят роль основного ресурса производства, управления, культуры и т.д. Например, Д. Белл под знанием как ресурсом информационной цивилизации понимает совокупность субординированных факторов или суждений, представляющих собой аргументированное утверждение или экспериментальный результат, способный быть переданным другим людям с использованием информационных средств в определенной систематической